



67% konsumentów oraz 74% klientów
biznesowych skłonnych jest zapłacić więcej
jeśli obsługa klienta jest wysokiej jakości



JAK ZAGWARANOWAĆ SATYSFAKCJĘ KLIENTÓW Z USŁUG CONTACT CENTER?

**ZAPEWNIJ WYSOKĄ JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA DZIĘKI
USŁUGOM SGS W ZAKRESIE ISO 18295**

BE THE BENCHMARK

Usługi contact center stają się jednym z najważniejszych narzędzi w kontaktach z klientem i są coraz szerzej stosowane, od branży FMCG po dobra luksusowe, a nawet sektor publiczny. Od jakości usług oferowanych przez centrum obsługi klienta zależy nie tylko aktualna sprzedaż ale także lojalność klientów czy zaufanie do marki. Wysoka jakość obsługi klienta stanowi ważny element w procesie budowania dobrego imienia firmy i jej przewagi konkurencyjnej na rynku.

NORMA ISO 18295

ISO 18295 jest pierwszą międzynarodową normą jakościową dedykowaną branży contact centers. Opracowany przez Międzynarodowy Komitet Normalizacyjny standard zastąpił obowiązującą wcześniej europejską normę branżową EN 15838. Norma ISO 18295 jest bardziej uporządkowana od swojej poprzedniczki, a także jako jeden ze standardów ISO, bardziej spójna z powszechnie stosowanymi przez organizacje innymi systemami zarządzania opartymi na normach ISO.

Norma składa się z dwóch części, z których ISO 18295-1 zawiera wymagania dotyczące centrów kontaktu z klientem (CCC), a ISO 18295-2 wymagania dla organizacji zlecających obsługę centrom kontaktu z klientem.

Dodatkowo ISO 18295-1 podaje wskaźniki (KPI), które powinny być monitorowane przez centrum kontaktu z klientem lub zleceniodawcę, a także zalecenia odnośnie najlepszych praktyk, celów oraz raportowania KPI. Wskazuje też najważniejsze informacje, które powinna zawierać umowa pomiędzy centrum kontaktu z klientem, a zleceniodawcą

Oba dokumenty odnoszą się zarówno do punktów kontaktu z klientem mających charakter wewnętrzny, jak i działających na zasadzie outsourcingu, niezależnie od ich wielkości, we wszystkich sektorach i wszystkich kanałach komunikacji, w tym komunikacji przychodzącej i wychodzącej.

ZAWARTOŚĆ ISO 18295-1



Wymagania w zakresie relacji z klientem



Kierownictwo zorientowane na klienta



Zasoby ludzkie



Procesy operacyjne



Infrastruktura dla obsługi



Relacje ze zleceniodawcą



Wytyczne dotyczące wskaźników



Wskaźniki dotyczące zawartości umowy między zleceniodawcą, a CCC

ZAWARTOŚĆ ISO 18295-2



Doświadczenie klienta



Związek zleceniodawcy z centrum kontaktu z klientem

KORZYŚCI Z ISO 18295

Wdrożenie i certyfikacja ISO 18295 może stworzyć wartość dla klienta, zleceniodawcy, pracownika i centrum kontaktu z klientem (CCC), w tym:

- wzrost zaufania i zadowolenia klientów
- usprawnienie zarządzania organizacją
- obniżenie kosztów operacyjnych
- wzrost konkurencyjności
- podniesienie świadomości i doskonalenie umiejętności pracowników
- większą stabilność zatrudnienia
- skuteczniejsze identyfikowanie i rozwiązywanie problemów
- zewnętrznie potwierdzony dowód profesjonalizmu

Audit i certyfikacja na zgodność z normą ISO 18295 jest dowodem zobowiązania firmy do profesjonalizmu oraz ciągłego doskonalenia jakości obsługi klienta.

PROCES CERTYFIKACJI ISO 18295



SKOLENIA ZWIĄZANE Z ISO 18295

Akademia SGS oferuje szkolenia otwarte oraz dedykowane, pomagające zrozumieć aspekty wymagane do wdrożenia, zarządzania i doskonalenia systemów zarządzania. Proponowane szkolenia, związane z normą ISO 18295, mają na celu zapoznanie Klientów z wymaganiami normy, pomagając w stworzeniu zgodnego z nią, efektywnego i spełniającego oczekiwania rynku systemu zarządzania. Nasze programy szkoleniowe są dostosowane do wszystkich poziomów kompetencji i świadomości pracowników, przygotowując różnych odbiorców - m.in. konsultantów i auditorów - do codziennej pracy z normą.

Użyj kodu QR, aby dowiedzieć się więcej o programach szkoleniowych i harmonogramie szkoleń.



SGS może zaoferować przeprowadzenie auditu wstępnego (analizy rozbieżności) niezależnie od procesu certyfikacji. analiza rozbieżności pomaga organizacji zrozumieć jej gotowość do auditu certyfikującego lub ocenić zgodność z wymaganiami normy bez podejścia do certyfikacji.

JAK JESZCZE MOŻEMY POMÓC?

SGS oferuje również szereg innych usług dla branży contact center, IT oraz telekomunikacyjnej i systemów zarządzania jakością wspierających ciągłe doskonalenie:

- Analiza rozbieżności w porównaniu z wymaganiami normy ISO 18295: jest to bardzo opłacalne rozwiązanie, jeśli chcą Państwo wdrożyć system zarządzania zgodny z wymaganiami standardu.
- Szkolenia, ocena oraz certyfikacja systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji wg ISO/IEC 27001.
- Zintegrowane Systemy Zarządzania: Państwa system zarządzania może być jednocześnie auditowany i certyfikowany według kilku standardów systemów zarządzania, które zostały wdrożone.
- Projekty auditowe prowadzone wg ustalonych kryteriów: SGS może pomóc w stworzeniu kryteriów wydajności oraz listy sprawdzającej lub przeprowadzić audit wg określonych przez klienta kryteriów.
- Szkolenia, ocena oraz certyfikacja systemu zarządzania ciągłością działania wg ISO 22301.
- Szkolenia, ocena oraz certyfikacja systemu zarządzania jakością usług IT wg ISO/IEC 20000.
- Szkolenia oraz ocena spełnienia wymagań norm narzędziowych, np. ISO 31000 (zarządzanie ryzykiem), ISO 10002 (zadowolenie klienta), ISO 37500 (outsourcing), ISO 26000 (odpowiedzialność społeczna).

DLACZEGO SGS?

SGS jest światowym liderem w dziedzinie inspekcji, weryfikacji, badań i certyfikacji. Uznany na świecie jako wzorzec rzetelności i jakości, zatrudnia ponad 94 000 pracowników i prowadzi działalność w ponad 2 600 biurach i laboratoriach na całym świecie. Ciągłe wykraczamy poza oczekiwania naszych klientów w celu dostarczenia wiodących na rynku usług wszędzie tam, gdzie są one potrzebne.

Współpraca z SGS przyczynia się do wzrostu wydajności procesów, lepszego wykorzystania zasobów, spójności w łańcuchach dostaw i bardziej zrównoważonych relacji z klientami, co ma fundamentalne znaczenie dla trwałego rozwoju i sukcesu organizacji.

KONTAKT



www.sgs.pl



pl.certyfikacja@sgs.com



+48 22 329 22 93



www.sgs.com/facebook



www.sgs.com/twitter



www.sgs.com/linkedin

SGS

WHEN YOU NEED TO BE SURE